

中国管理科学学会团体标准编制说明

《中医医院智慧服务建设指南》

《中医医院智慧服务建设指南》编制组

二〇二四年二月

一、项目背景

（一）任务来源

“十四五”时期，信息化进入加快数字化发展、建设数字中国的新阶段。信息化作为引领中医药传承创新发展的先导力量，是促进中医药传承创新、实现振兴发展的重要支撑。以数字化、网络化、智能化为特征的信息化浪潮以及云计算、大数据、物联网、人工智能等新一代信息技术的迅速发展应用，为中医药信息化高质量发展营造了强大势能、创造了广阔的发展空间，中医药信息化发展迎来了历史性的发展战略机遇期。

2019年3月，国家卫生健康委印发《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》，旨在指导医院以问题和需求为导向持续加强信息化建设、提供智慧服务。2022年6月，国家卫生健康委办公厅会同国家中医药管理局办公室印发《公立医院高质量发展评价指标（试行）》，智慧服务分级评估结果作为评价指标之一。2022年11月，国家中医药管理局印发《“十四五”中医药信息化发展规划》，要求建成一批电子病历、智慧服务、智慧管理一体化的具有示范引领作用的智慧中医医院。智慧服务作为智慧中医医院建设的重要组成部分，对于深化中医药服务与信息技术融合发展，推进中医服务数字化、智能化，改善患者就医感受具有重要意义，是中医医院高质量发展的重要路径。

据《“十四五”中医药信息化发展规划》规划背景显示，“十三五”时期，中医药行业贯彻落实国家信息化发展总体部署，坚持“融

入、整合、跨越”发展思路，中医药信息化建设不断加强、水平不断提升。同时也要清醒地认识到，中医药信息化发展不平衡、不协调、不深入等问题还比较突出，与数字中国、中医药传承创新发展、全民健康信息化要求存在较大差距，其中明确提出便民惠民能力有待提高。

2021 年、2023 年，国家卫生健康委医院管理研究所分批次公布了 2019 年至 2022 年度医院智慧服务分级评估三级及以上医疗机构结果的通知，去重后共计 72 家，其中中医医院仅 3 家，占全国中医医院总量的 0.06%，其他类别医院占全国其他类别医院总量的 0.22%，这也表明中医医院在智慧服务建设中仍需持续提升。

基于此，本文件以中医医院智慧服务为切入点，开展标准研究与编制，将典型中医医院智慧服务建设的优秀经验实化落地为标准，推进中医医院智慧服务建设进程。

（二）主要工作过程

1. 成立标准编制专家组

2023 年 3 月，根据《长三角地区中医医院智慧服务建设指南》编制需要，健康界联合浙江省中医院、江苏省中医院、上海中医药大学附属龙华医院、安徽中医药大学第一附属医院、上海市青浦区中医医院、台州市中医院、无锡市中医医院、张家港市中医医院、金华市中医医院等单位相关专家成立标准制定编制组。并将编制组划分为两种角色，一类是组长单位，负责标准起草与研讨；一类是组员单位，负责提供医院实践案例，以供组长单位在标准起草中参考使用。

2. 确定标准编制框架

2023 年 4 月，标准编制组通过国家政策学习、医院实践案例研究、文献资料查阅等方式，拟定标准编制框架。并于 4 月 23 日，组织开展第一次工作会议，就标准框架进行研讨，与会专家充分发表意见和建议，会后根据专家意见最终确定标准框架。

3. 开展标准起草工作

2023 年 6 月，标准编制组中的组员单位按照标准编制工作机制与要求完成医院案例提交。2023 年 9 月，标准编制组中的组长单位成员按照标准编制机制与要求，完成标准草案起草。并于 11 月 5 日，组织开展了第二次工作会议，就标准草案进行内容汇报与讨论，与会专家充分发表意见和建议。

4. 完成标准立项评审

2023 年 11 月 8 日，标准项目通过海南博鳌医学创新研究院、重庆市中医院、北京中医院顺义医院等 5 位专家的技术审核，同时经讨论，标准名称由《长三角地区中医医院智慧服务建设指南》更名为《中医医院智慧服务建设指南》。

5. 形成标准征求意见稿和编制说明

2023 年 12 月，根据立项评审会专家意见，在长三角以外区域内新增标准参编单位与起草专家，包括中国中医科学院广安门医院、天津中医药大学附属第一医院、山东省中医院、河北省中医院、陕西省中医院、西南医科大学附属医院、贵州中医药大学第一附属医院、成都中医药大学附属医院、长沙市中医医院、苏州市中医医院、上海市嘉定区中医医院等。并于 12 月 23 日，组织开展了第三次工作讨论

会议，就标准草案与新增参编单位及起草专家进行内容汇报与讨论，与会专家充分发表意见和建议，会后根据专家意见最终形成标准征求意见稿和编制说明。

二、标准编制的必要性分析

（一）标准编写规则

本文件按照 GB/T1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

（二）标准编制解决的问题

《“十四五”中医药信息化发展规划》规划背景显示，中医领域便民惠民能力也有待提高。如何将传统中医药和信息技术充分结合，如何将中医医院现有的服务流程、服务内容与信息技术充分融合，构建中医医院智慧服务体系，是中医医院面临的重点和难点。

受专业特性和诊疗模式等因素的影响，中医医院的智慧服务建设模式较综合医院有所不同。然而，全国范围内缺少与中医医院智慧服务建设有关的标准。本文件的制定和实施能够填补全国现行中医医院智慧服务建设标准的空白。

（三）标准编制的意义分析

《中医医院智慧服务建设指南》的编制，是对国家《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》的积极响应和落实，是对我国中医医院智慧服务建设体系的极大补充，对医院层面、患者层面和行业层面均能发挥积极作用，具有很好的社会效益。

1. 行业层面：通过标准编制，发挥典型中医医院示范带动和引领作用，推动全国中医医院智慧服务能力提升，进一步助力中医医院向高质量发展迈进，赋能行业发展。

2. 医院层面：通过标准编制，帮助中医医院梳理智慧服务建设内涵与要求，指导中医医院更加科学、合理、有序的推进智慧服务建设。

3. 患者层面：通过标准编制，助力中医医院不断强化科学技术支撑、深化便民服务内涵，推进医疗服务智能化、便捷化和高效化，有效改善患者就医体验，提升患者满意度。

三、国内相关标准情况的研究

（一）国内标准情况的研究

1. DB34/T 4011-2021 《智慧医院建设指南》

该文件确立了智慧医院的建设目标，并规定了智慧医院信息系统、智能设备、基础设施和安全体系的建设内容，该文件适用于指导医疗机构制定智慧医院规划、开展智慧医院建设。该文件针对智慧医院建设中的便民服务类信息系统及智能设备进行规定。结合“智慧服务”内容及该文件要求，在“智慧服务”建设中参考该文件便民服务类信息系统和智能设备等方面内容。

（二）本文件与国内同类标准对比情况分析

结合国内标准情况研究可知，“智慧医院”建设内容范围较广，但是聚焦在中医医院及智慧服务较少，更多是关注智慧医院整体建设等内容。《中医医院智慧服务建设指南》响应医院“智慧服务”建设

号召，涵盖中医医院智慧服务的建设目标、主要任务、基础设施、安全体系等主要内容，从患者服务流程切入，覆盖诊前服务、诊中服务、诊后服务、全程服务以及服务监督等内容，系统、规范地阐明中医医院智慧服务的主要场景，以及每一场景下的智慧服务要求、配套系统设备以及保障机制等内容，全方位、多维度、立体化推进中医医院智慧服务建设。《中医医院智慧服务建设指南》还考虑中医医院实际情况对中医特色服务内容进行规定，如治未病与健康管理、中药调剂与配送等。与此同时，考虑到各家医院信息化建设水平不一致，本文件将标准条款划分为两类，一类是医院应达到的基本要求，一类是推荐医院达到的更高标准的要求，使各家医院能够依照自身信息化建设水平按需参考使用。

四、标准制定的基本原则

本文件的制定主要遵循以下原则：

（一）科学性

科学性是指中医医院“智慧服务”的相关内容符合国家关于《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》的相关政策要求。

（二）合理性

合理性是指中医医院“智慧服务”的相关要求在充分了解中医医院智慧服务建设现状的基础上，根据医院信息水平建设差异分级制定，更具参考性。

（三）可扩充性

本文件的内容并非一成不变，将随着信息技术在医疗服务中的不断融合与发展，以及相关国际标准、国家标准、行业标准的不断完善而进行充实和更新。

五、标准的作用定位和适用范围

本文件确立了中医医院智慧服务的建设目标，规定了诊前服务、诊中服务、诊后服务、全程服务、服务监督的主要建设任务以及基础设施和安全体系的建设内容，适用于中医医院智慧服务建设与实施。

六、标准主要内容

（一）术语、定义及建设目标

本文件给出了智慧服务、诊前服务、诊中服务、诊后服务、全程服务等术语及其定义。

本文件给出了中医医院“智慧服务”建设目标。围绕患者服务全流程，聚焦智慧服务全要素，建设完善、规范的中医医院智慧服务体系。充分应用新技术、新手段，优化中医医院服务流程，创新中医医院服务模式，提升中医服务智慧化、数字化水平。同时，通过规范智慧服务的应用场景、具体要求、配套系统与设备、保障机制，全方位、多维度、立体化推进中医医院智慧服务建设。

（二）主要内容

1. 主要任务

围绕患者服务全流程，对诊前服务、诊中服务、诊后服务、全程服务的应用场景及其智慧服务要求、配套系统与设备、保障机制以及服务监督内容规定。

诊前服务涵盖预约诊疗、智能分诊、智能预问诊、急救衔接、转诊服务等。诊中服务涵盖信息推送与自助查询、标识与导航、患者便利保障服务。诊后服务涵盖患者反馈、患者随访、中医云处方、药品调剂与配送、用药咨询与指导、家庭服务、基层医师指导。全程服务涵盖智慧结算、健康宣教、远程医疗、中医互联网医院、电子就医记录、治未病与健康健康管理、慢病管理、特殊人群智能关怀。

2. 基础设施

对机房、服务器、存储系统、网络系统、网络设备等内容进行规定。

3. 安全体系

从安全管理要求和安全技术要求两方面展开。其中安全管理要求包含信息安全相关管理部门、管理制度、风险评估机制、安全审计、应急预案、管理平台、安全教育、安全自查等内容。安全技术要求包含网络安全、数据中心安全、终端安全、数据安全、运行维护安全、患者隐私保护、患者服务安全等。

七、引用、参考文件

（一）规范性引用文件

本文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 20275-2013 信息安全技术网络入侵检测系统技术要求和
测评方法

GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB 50019-2015 工业建筑供暖通风与空气调节设计规范

GB 50174-2017 数据中心设计规范

（二）参考文献

本文件参考了下列文献：

[1] 《院前医疗急救基本数据集》 WS 542-2017

[2] 《医院急诊科规范化流程》 WS/T 390-2012

[3] DB34/T 4011-2021 智慧医院建设指南

[4] 《进一步改善护理服务行动计划（2023—2025 年）》 国卫医
政发〔2023〕16 号

[5] 《“十四五”中医药信息化发展规划》 国中医药规财函〔2022〕
238 号

[6] 《关于进一步完善预约诊疗制度加强智慧医院建设的通知》
国卫办医函〔2020〕405 号

[7] 《中医医院信息化建设基本规范（修订）（征求意见稿）》 国
中医药办规财函〔2019〕56 号

[8] 《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》 国卫办医函
〔2019〕236 号

[9] 《互联网诊疗管理办法（试行）》 国卫医发〔2018〕25 号

[10] 《互联网医院管理办法（试行）》 国卫医发〔2018〕25 号

[11]《远程医疗服务管理规范（试行）》 国卫医发〔2018〕25号

[12]《全国医院信息化建设标准与规范（试行）》 国卫办规划发〔2018〕4号

[13]《关于印发突发事件紧急医学救援“十三五”规划(2016-2020)的通知》 国卫应急发〔2016〕46号

[14]《中医医院信息系统基本功能规范》 国中医药办发〔2011〕46号

[15]《进一步改善医疗服务行动计划》 国卫医发〔2015〕2号

[16]《重庆市智慧医院示范建设评价指标（2022版）》 渝卫办发〔2022〕37号

[17] 许冠吾, 傅春瑜, 夏培勇. 患者自助办理出入院的探索与实践[J]. 中国总会计师, 2020(06):148-150.

[18] 邱小清. 医院室内定位导航系统的应用与实现研究[J]. 中国新通信, 2022, 24(10):78-80.

[19] 计虹, 王梦莹. 医院智慧服务综合体系架构设计与应用[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2022, 19(01):23-27.

八、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件与现行相关法律、法规、规章及相关标准的内容要求无冲突。国家卫生健康委办公厅于2019年印发《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》（国卫办医函〔2019〕236号），对医院智慧服务分级评估项目、基本要求、具体要求等进行详细规定。本文件的制定

与《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》（国卫办医函〔2019〕236号）制定目的不同、适用主体不同，主要是为了指导中医医院开展智慧服务建设，更偏重于实践层面。

九、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

十、代替或废止现行有关标准的建议

无。

十一、其他应予说明的事项

无。